

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Школа инженерного предпринимательства

Направление подготовки: Экономика

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

Тема работы
Современные банковские продукты для физических лиц

УДК 336.717:336.722

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
Д-3БЗБ1	Осипчук Максим Андреевич		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Профессор ШИП	Недоспасова Ольга Павловна	Доктор экономических наук		

**КОНСУЛЬТАНТЫ:**

По разделу «Социальная ответственность»

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Ермушко Жанна Александровна	Кандидат экономических наук		

Нормоконтроль

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Руководитель ООП	ФИО	Ученая степень, Звание	Подпись	Дата

Томск – 2018

Министерство образования и науки Российской Федерации  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

---

Школа инженерного предпринимательства

Направление подготовки

УТВЕРЖДАЮ:

Руководитель ООП

\_\_\_\_\_  
(Подпись)      (Дата)      (Ф.И.О.)

**ЗАДАНИЕ**

**на выполнение выпускной квалификационной работы**

В форме:

**Бакалаврской работы**

(бакалаврской работы/магистерской диссертации)

Студенту:

Группа	ФИО
Д-3БЗБ1	Осипчук Максим Андреевич

Тема работы:

Современные банковские продукты для физических лиц

Утверждена приказом директора (дата,  
номер)

Срок сдачи студентом выполненной работы:

**ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

**Исходные данные к работе**

(наименование объекта исследования или  
проектирования; производительность или нагрузка;

Современные банковские продукты для физических

<p>режим работы (непрерывный, периодический, циклический и т. д.); вид сырья или материал изделия; требования к продукту, изделию или процессу; особые требования к особенностям функционирования (эксплуатации) объекта или изделия в плане безопасности эксплуатации, влияния на окружающую среду, энергозатратам; экономический анализ и т. д.).</p>	<p>лиц, предоставляемые в банках России и зарубежья</p> <p>Современные банковские продукты для частных клиентов ПАО «Сбербанк»</p>
<p><b>Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов</b></p> <p>(аналитический обзор по литературным источникам с целью выяснения достижений мировой науки техники в рассматриваемой области; постановка задачи исследования, проектирования, конструирования; содержание процедуры исследования, проектирования, конструирования; обсуждение результатов выполненной работы; наименование дополнительных разделов, подлежащих разработке; заключение по работе).</p>	<p>аналитический обзор по литературным источникам с целью выяснения достижений и конкурентоспособности российских и зарубежных банков;</p> <p>выявление специфики банковских продуктов зарубежных банков</p> <p>заключение по работе</p>
<p><b>Перечень графического материала</b></p> <p>(с точным указанием обязательных чертежей)</p>	
<p><b>Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы</b></p> <p>(с указанием разделов)</p>	
<b>Раздел</b>	<b>Консультант</b>
<b>Корпоративная социальная ответственность</b>	<b>Ермушко Жанна Александровна</b>
<p><b>Названия разделов, которые должны быть написаны на русском и иностранном языках:</b></p>	

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	
--	--

**Задание выдал руководитель:**

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
<b>Профессор ШИП</b>	<b>Недоспасова Ольга Павловна</b>	<b>Доктор экономических наук</b>		

**Задание принял к исполнению студент:**

Группа	ФИО	Подпись	Дата
<b>Д-3БЗБ1</b>	<b>Осипчук Максим Андреевич</b>		

## Планируемые результаты обучения

### 38.03.01 Экономика

Код	Результат обучения
<i>Универсальные компетенции</i>	
P1	Осуществлять коммуникации в профессиональной среде и в обществе в целом, в том числе на иностранном языке, разрабатывать документацию, презентовать и защищать результаты комплексной экономической деятельности.
P2	Эффективно работать индивидуально, в качестве <i>члена команды</i> , состоящей из специалистов различных направлений и квалификаций, с делением ответственности и полномочий за результаты работы и готовность <i>следовать корпоративной культуре</i> организации
P3	Демонстрировать <i>знания</i> правовых, социальных, этических и культурных аспектов хозяйственной деятельности, осведомленность в вопросах охраны здоровья и безопасности жизнедеятельности.
P4	<i>Самостоятельно учиться</i> и непрерывно <i>повышать квалификацию</i> в течение всего периода профессиональной деятельности
P5	Активно пользоваться основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией в глобальных компьютерных сетях
<i>Профессиональные компетенции</i>	
P6	Применять знания математических дисциплин, статистики, бухгалтерского учета и анализа для подготовки исходных данных и проведения расчетов экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов на основе типовых методик с учетом действующей нормативно-правовой базы;
P7	принимать участие в выработке и реализации для конкретного предприятия рациональной системы организации учета и отчетности на основе выбора эффективной учетной политики, базирующейся на соблюдении действующего законодательства, требований международных стандартов и принципах укрепления экономики хозяйствующего субъекта;
P8	Применять глубокие знания основ функционирования экономической системы на разных уровнях, истории экономики и экономической науки для анализа социально-значимых проблем и процессов, происходящих в обществе, и прогнозировать возможное их развитие в будущем
P9	Строить стандартные теоретические и эконометрические модели исследуемых процессов, явлений и объектов, относящихся к области профессиональной деятельности, прогнозировать, анализировать и интерпретировать полученные результаты с целью принятия эффективных решений.

Код	Результат обучения
P10	На основе аналитической обработки учетной, статистической и отчетной информации готовить информационные обзоры, аналитические отчеты, в соответствии с поставленной задачей, давать оценку и интерпретацию полученных результатов и обосновывать управленческие решения.
P11	Внедрять современные методы бухгалтерского учета, анализа и аудита на основе знания информационных технологий, международных стандартов учета и финансовой отчетности
P12	осуществлять преподавание экономических дисциплин в общеобразовательных учреждениях, образовательных учреждениях начального профессионального, среднего профессионального, высшего профессионального и дополнительного профессионального образования.
P13	Принимать участие в разработке проектных решений в области профессиональной и инновационной деятельности предприятий и организаций, подготовке предложений и мероприятий по реализации разработанных проектов и программ с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий
P14	Проводить теоретические и прикладные исследования в области современных достижений экономической науки в России и за рубежом, ориентированные на достижение практического результата в условиях инновационной модели российской экономики
P15	организовывать операционную (производственную) и коммерческую деятельность предприятия, осуществлять комплексный анализ его финансово-хозяйственной деятельности использовать полученные результаты для обеспечения принятия оптимальных управленческих решений и повышения эффективности.

## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа содержит 67 страниц, 1 рисунок, 4 таблицы, 0 приложений, 20 использованных источников.

Ключевые слова: банковский продукт для физических лиц, продукты российских банков, продукты зарубежных банков, специфика банковских продуктов зарубежных банков, банковские продукты для физических лиц ПАО «Сбербанк», конкурентоспособность

Объектом исследования является (-ются) банковская система РФ, ассортимент продуктов для физических лиц

Цель работы - разработка нового банковского продукта на основе практических рекомендаций, касающихся усовершенствования продуктов, предоставляемых физическим лицам, для повышения конкурентоспособности отечественных банков на мировом рынке.

В процессе исследования проводились анализ и сравнение банковских продуктов для физических лиц, предоставляемых банками России (в частности – ПАО «Сбербанк») с продуктами зарубежных банков

В результате исследования удалось выявить специфику банковских продуктов зарубежных банков, сделать заключение о конкурентоспособности банковских продуктов ПАО «Сбербанк» на российском и мировом рынках

Область применения: банковская сфера

Экономическая эффективность/ значимость работы: разработка нового банковского продукта



## Содержание

Введение.....	10
1 Глава. Банковские продукты в современной практике работы с физическими лицами.....	14
1.1. Банковский продукт и его виды.....	14
1.2. Банковские продукты для физических лиц, предлагаемые отечественными банками.....	16
1.3. Специфика банковских продуктов, предлагаемых физическим лицам зарубежными банками.....	21
2 Глава. Конкурентоспособность ПАО «Сбербанк» на рынке продуктов для физических лиц.....	29
2.1. Анализ и сравнение банковских продуктов для физических лиц ПАО «Сбербанк» с продуктами конкурентов на российском рынке.....	29
2.2. Выявление конкурентоспособности ПАО «Сбербанк» на российском и мировом рынке банковских продуктов.....	39
3 Глава. Разработка нового банковского продукта.....	42
3.1. Подробное описание продукта и условий его реализации.....	42
3.2. Оценка рентабельности продукта и выводы о целесообразности его введения на рынок услуг для физических лиц.....	50
4. Корпоративная социальная ответственность ПАО «Сбербанк».....	53
Заключение.....	65
Список литературы.....	66

## **Введение**

Банковская система является неотъемлемой частью экономики государства. Развитие данной системы напрямую коррелируется с экономическими показателями страны. С одной стороны, уровень развития государства с экономической, технической и социальной точек зрения определяет степень развития банковской системы, с другой – высокоразвитая банковская система обуславливает финансовое благополучие государства.

Оценить уровень развития банковской системы можно опосредованно, посмотрев на уставной капитал и его стоимость в динамике. Однако для более подробного анализа необходимо внимательно рассмотреть отдельные составляющие, включающие показатели работы банка в различных направлениях. Только такой подход позволит определить конкурентоспособность банка и составить актуальные рекомендации по усовершенствованию его работы.

Одним из важнейших показателей эффективности работы банка является годовая прибыль. Данный показатель напрямую связан с ассортиментом банковских продуктов, в частности с услугами, предоставляемыми физическим лицам, именно поэтому важно постоянно обновлять предложение и расширять ассортимент с учетом потребностей различных групп населения. Своевременно проведенный анализ банковских продуктов позволит избежать нежелательных потерь, в связи с финансированием убыточных проектов, утративших свою актуальность на фоне прогрессивного развития новых технологий. А грамотно составленные стратегия развития и рекомендации, в свою очередь, будут способствовать увеличению уставного капитала и повышению конкурентоспособности банка на отечественном и мировом рынках.

Таким образом, на основе вышесказанного, можно сделать вывод, что тема данной выпускной квалификационной работы (далее – ВКР): «Банковские продукты для физических лиц», - является актуальной.

На сегодняшний день банковскую систему России нельзя назвать идеальной. Лидер среди российских банков – ПАО «Сбербанк» - занимает лишь шестьдесят четвертое место в рейтинге «ТОП-100 крупнейших банков мира»<sup>1</sup>. Поэтому проблема развития банковской системы в РФ стоит достаточно остро. Остается нерешенным вопрос: «Что определяет успешность развития зарубежных банков? Поддержка государства, повышенная востребованность банковских услуг среди населения или широкий ассортимент и выгодные условия реализации зарубежных банковских продуктов?».

Исчерпывающе ответить на вышеупомянутый вопрос в рамках данной работы достаточно проблематично, учитывая то, что акцент поставлен именно на анализе банковских продуктов для физических лиц. Однако оценка и сравнение банковских услуг российских и зарубежных организаций позволит точно установить, влияет ли широта ассортимента и условия предоставления банковских продуктов физическим лицам на эффективность работы отдельно взятого банка и банковской системы в целом.

Тема работы обуславливает объект и предмет исследования. Объектом исследования в рамках данной ВКР является российская и мировая банковские системы.

Предмет исследования –современный ассортимент банковских продуктов для физических лиц, предоставляемый банками России и зарубежья.

---

<sup>1</sup>Banksrating. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.banks-rating.ru/news/>

Целью работы является разработка нового банковского продукта на основе практических рекомендаций, касающихся усовершенствования продуктов, предоставляемых физическим лицам, для повышения конкурентоспособности отечественных банков на мировом рынке.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

1. Провести подробный анализ ассортимента банковских продуктов для физических лиц, предоставляемых российскими банками;
2. Проанализировать современные банковские продукты для физических лиц, предлагаемые зарубежными банками
3. Выявить специфику зарубежных банковских систем, в частности в отношении реализации банковских продуктов для физических лиц;
4. Выявить преимущества и недостатки банковских продуктов для физических лиц, предлагаемых российскими банками (на примере ПАО «Сбербанк»);
5. Оценить влияние широты ассортимента банковских продуктов на эффективность работы банка;
6. Разработать новый банковский продукт с учетом составленных рекомендаций;
7. Изучить программы Корпоративной социальной ответственности (далее – КСО) ПАО «Сбербанк».

Достижение цели и выполнение поставленных задач обусловлены эффективным использованием различных методов исследования, таких как:

- Конкурентный анализ;
- Изучение и анализ научной литературы;
- Изучение и обобщение отечественной и зарубежной практики;
- Моделирование и сравнение.

Практическая новизна работы заключается в разработке нового банковского продукта, а практическая значимость - в оценке его рентабельности и заключении о целесообразности введения данного продукта на рынок банковских услуг.

# **1 Глава. Банковские продукты в современной практике работы с физическими лицами**

## **1.1. Банковский продукт и его виды**

Банковский продукт – отдельная банковская услуга или несколько связанных банковских услуг, которые банк предлагает клиентам на типичных условиях. В настоящее время различные банки предлагают широкий спектр продуктов: онлайн, кредитные и страховые.

В современной банковской системе существуют продукты как для физических лиц, так и для юридических лиц.

Продукты для юридических лиц. Коммерческие банки предлагают довольно широкий спектр услуг для юридических лиц:

1. Банковское обслуживание – расчетно-кассовое обслуживание, самоинкассация, дистанционное обслуживание, обслуживание ВЭД и валютный контроль, зарплатные проекты, эквайринг и т.д.
2. Кредитование – финансирование лизинговых сделок, рефинансирование кредитов других банков, кредитование предприятий ОПК, торговое финансирование, факторинг и т.д.
3. Размещение денежных средств – депозитные сертификаты, векселя, неснижаемый остаток на расчетных счетах.

Среди банковских продуктов, предоставляемых физическим лицам имеются:

- Банковские карты, которые имеют различия по статусу, наименованию платежной системы и т.д.
- Кредиты (потребительские, кредит на рефинансирование, кредиты под залог имущества и т.д.)
- Ипотеки (на новое жильё, на загородную недвижимость и т.д.)

- Вклады (по данному продукту российский рынок имеет большое разнообразие, каждый может подобрать подходящий ему банковский депозит)
- Страховые и инвестиционные продукты (современные банки предлагают огромный перечень страховых продуктов от защиты средств платежа до страховки от недобровольной потери работы)
- Интернет – банкинг (каждый банк который желает быть конкурентоспособным предлагают своим клиентам возможность пользоваться сервисами удалённо)
- Онлайн продукты (смс уведомления, различные автоплатежи и прочие услуги)

## **1.2. Банковские продукты для физических лиц, предлагаемые отечественными банками**

Спецификой данной работы является рассмотрение банковских продуктов для физических лиц. По данным на 1 января 2018 года частным клиентам российские банки предлагают следующий перечень банковских продуктов:

1. Потребительский кредит – денежные средства выдаются наличными на любые цели. Процентная ставка в зависимости от банка и региона составляет диапазон от 9.99% до 25.5% годовых. Сроки кредитования варьируются от 3 месяцев до 7 лет. Возраст заёмщика должен быть от 18 лет до 65 лет.
2. Кредит на рефинансирование – это целевой продукт по которому банк выдаёт денежные средства клиенту на закрытие кредитов других банков с более высоко процентной ставкой. По данному кредиту российские банки предлагают ставку от 9.99% до 15% годовых. И сроком от 3 месяцев до 7 лет.
3. Кредит под залог недвижимости – особенностью данного продукта является то, что в залог банку идёт недвижимость заёмщика. Данный вид кредита выдаётся на срок от 6 месяцев до 30 лет ( в зависимости от региона и банка предоставляющего кредит), по ставке от 9.9% до 26.9%. Максимальная сумма не должна превышать 60% стоимости объекта недвижимости предоставляемого в залог банку или 20 миллионов рублей.
4. Кредит на ведение личного подсобного хозяйства –кредитная программа для владельцев личных подсобных хозяйств, предусматривающая субсидирование части процентной ставки за счёт государства. На сегодняшний день только 2 банка в России выдают данный кредит ОАО «Россельхозбанк» и ПАО «Сбербанк». Срок кредита от 3 месяцев до 5



лет, с процентной ставкой от 10.5% до 17% годовых и суммой до 1500000 рублей. Кредит выдаётся на следующие цели:

- приобретение горюче-смазочных материалов;
- приобретение минеральных удобрений, средств защиты растений;
- приобретение молодняка сельскохозяйственных животных;
- уплату электроэнергии, используемой для орошения;
- уплату аренды земли, помещений, складов и хранилищ на срок реализации кредитной сделки; приобретение семян, посадочного материала (включая рыбопосадочный);
- приобретение материалов для строительства, реконструкции и ремонта ограждений и заборов;
- прочие сезонные затраты.

5. Образовательный кредит - одним из первых данный кредит появился в ПАО «Сбербанк». На сегодняшний день уже порядка 10 банков занимаются выдачей образовательных кредитов. Общие условия данного продукта, процентная ставка в диапазоне от 7% до 19% годовых. 3\4 ставки субсидируется государством. Срок кредита это срок обучения увеличенный на 10 лет. Максимальная сумма кредита не должна превышать полную стоимость обучения.

6. Ипотечный кредит – целевой кредит на приобретение квартиры от застройщика или на вторичном рынке. также данный вид кредита предусмотрен для приобретения загородной недвижимости и на строительство жилого дома. Процентная ставка колеблется от 6.98% до 18% годовых. Еще одной из особенностей данного продукта является наличие первоначального взноса от 10% до 25% от стоимости объекта недвижимости.

7. Автокредит – целевой кредит на покупку нового или поддержанного автомобиля. Процентная ставка зависит от банка, региона и марки автомобиля и составляет диапазон от 2.5% до 26%.

8. Кредитная карта- это карта с денежным лимитом средств банка и льготным периодом от 45 до 150 дней. Льготный период – это то время, за которое банк не взимает проценты с клиента за пользование кредитным лимитом. В настоящее время Российский рынок имеет огромный перечень различных кредитных карт. И ежеквартально банки внедряют обновление в данный продукт чтобы быть конкурентоспособными.

9. Кредитные каникулы – это еще одна банковская услуга, которая набирает обороты на сегодняшний день. Если у клиента ухудшилось материальное положение по какой-либо причине (болезнь, инвалидность, уменьшение заработной платы) банк может по заявлению принять решение о временной отсрочке по обязательному ежемесячному платежу (не более 3-х месяцев). В этот период заёмщик будет оплачивать только проценты по кредиту. После завершения данной услуги срок по кредиту увеличится на срок предоставления «каникул».

10. Банковский депозит – самое распространённое инвестирование, помогающее сохранить и увеличить свои сбережения. Разместив свои денежные средства в отечественном банке, возможно получить доходность до 10.5% годовых.

11. Продажа драгоценных металлов - Российские банки занимаются открытием металлических счетов, а в качестве принимают металлы в обезличенном виде. Учёт ценностей осуществляется в граммах, без каких-либо индивидуальных признаков. Открытие ОМС (обезличенных металлических счетов) осуществляют в следующих металлах(золото, серебро, палладий, платина).

12. Страховые продукты – на сегодняшний день большинство российских банков предлагают своим клиентам страховые продукты. В зависимости от разновидности и географического положения банка можно застраховать:

- Жизнь и здоровье свое или своих близких.
- Денежные средства на банковских картах от мошеннических действий
- Дом или квартиру от несчастных случаев.

13. Интернет – банкинг – это технология, которая позволяет клиентам иметь доступ к своим счетам и выполнять переводы денежных средств дистанционно с любого компьютера или смартфона с доступом в интернет. Многие банки также разработали приложения интернет-банка для смартфонов. Минусом является то, что, как правило, онлайн приложения имеют более ограниченный функционал.

14. Онлайн продукты – это те банковские продукты, которые клиенты могут подключить себе самостоятельно через интернет-банк.

- «Мобильный банк» - это смс оповещение о приходно–расходных операциях по банковской карте. Стоимость продукта составляет от 30 до 60 рублей в месяц.
- «Автоплатёж» – это автоматическая оплата какой-либо услуги (например коммунальные) регулярной основе, на фиксированную сумму или по выставленному счёту от поставщика.
- Выписка из БКИ – данная услуга позволяет узнать свою кредитную историю. Стоимость составляет 3 от 580 до 650 рублей. Заказать выписку можно в отделении банка или через интернет-банк.
- «Копилка» - специфика заключается в том, что клиент банка может автоматически накапливать денежные средства. Копилка бывает 3-х видов: от расходов, от доходов и на фиксированную сумму. Денежные средства автоматически переводятся с карты на счёт(банковский депозит).

В 2018 году даже кредит или ипотеку можно назвать онлайн продуктом. Так как данный момент в большинстве российских банков реализована возможность подачи кредитной заявки через интернет банк, что делает данную услугу более доступной для тех клиентов, кто проживает или работает в отдалённых районах.

15. Банковская карта – один из самых распространённых банковских продуктов, предназначенных для хранения и использования денежных средств держателя. По данным исследования в 2017 году 80% населения нашей страны являются держателями банковских карт. Ежегодно статистика данного показателя растёт. Пользоваться банковской картой намного безопаснее, чем наличным денежными средствами. Ежегодно банки внедряют инновации по защите банковской карты от мошенников. Так же преимуществом данного продукта является кэш бэк сервис. Это возврат процента от покупок в виде бонусов, которые потом можно использовать в магазинах-партнёрах.

### **1.3. Специфика банковских продуктов, предлагаемых физическим лицам зарубежными банками**

Тенденции к мировой интеграции и глобальная стандартизация, значительно упрощают кооперацию различных банковских систем, однако не стирают глубокие различия между ними, обусловленные влиянием негативных экзогенных воздействий и кризисных явлений. Помимо этого, рынок банковских услуг не свободен от государственных регулирующих воздействий, локальных традиций и локального уровня экономического развития. Именно это и определяет специфику зарубежных банков.

Специфика – это совокупность принципиальных отличительных черт, обуславливающая особенности функционирования определенной системы. Выявление специфики зарубежного рынка банковских услуг для физических лиц представляет собой определение характерных черт, наличие которых способствует формированию различий в работе банковских систем. Однако оценить предложения абсолютно всех зарубежных банков достаточно трудно, это обусловлено ограниченностью доступа к полной информации об условиях реализации банковских продуктов. В связи с этим вполне целесообразно в первую очередь провести анализ финансовых систем разных стран, чтобы, определив самую эффективную, более детально исследовать ассортимент нескольких наиболее успешных зарубежных банков, работающих по данной системе.

В целом все финансовые системы различных стран можно подразделить на фондовые (или рыночные), банковские и смешанные (или недостаточно развитые):

1. «Bank-Based» или Консервативный тип. В данной системе основным источником банковской прибыли является разница между депозитными и кредитными процентными ставками. С одной стороны, данный тип можно

считать недостаточно эффективным и мало доходным, однако с другой стороны именно он характеризуется минимальными рисками. В данной системе банки выступают в роли посредников в процессе перераспределения финансовых ресурсов благодаря банковским кредитам. Финансовая система консервативного типа характерна для банков Германии, несмотря на то, что они также занимаются и операциями с ценными бумагами.

2. «Market-Based» или Рыночный (фондовый) тип. Отличительной чертой данного типа финансовой системы является то, что перераспределение средств происходит, главным образом, в результате наращивания акционерного капитала компании, нуждающейся в нём на данный момент времени. В данном случае имеет место куда более скорое привлечение инвестиций, чем получение средств через банковский кредит. Для инвестора фондовая биржа является источником быстрого, но рискованного дохода. Уровень развития фондовой биржи определяется мощностью законодательной базы, защищающей инвесторов.

3. «UndevelopedorMixed» или Смешанный (неразвитый) тип. Данный тип характерен для стран с недостаточно развитой экономикой, где объем привлекаемых депозитов значительно меньше, чем потребность в инвестициях. В большинстве случаев это обусловлено отсутствием продуманной законодательной базой, способной защитить права инвесторов фондовых бирж. Финансовая система смешанного типа характерна для банковской системы РФ. Объективной причиной этого можно считать особенности исторического развития нашего государства. Во-первых, первые коммерческие банки появились сравнительно поздно – лишь в конце 1980-х годов (когда в Китае, например, первый коммерческий банк был открыт в 1897 году). Во-вторых, революция внесла свой вклад: фондовые биржи в России вновь открылись только в 1990-х. Поэтому современная банковская система России имеет достаточно скромную историю развития, которая ещё

и накладывается на постсоветский финансовый менталитет большинства её граждан.

4. «Islamic Finance Market» или Исламский банкинг. Данный тип финансовой системы стоит «особняком» на фоне вышеперечисленных. Он сформирован на основе исламских религиозных канонов, запрещающих процентные ставки, фьючерсы и другие ставки, которые базируются на факторе времени. Разрешено исключительно проектное инвестирование, которое основано на долевым участии в определенных видах бизнеса.

Безусловно, каждая из вышеупомянутых систем имеет право на существование, однако наиболее эффективными можно считать системы консервативного и рыночного, или, как ее еще называют, агрессивного типа. «Консервативность» обеспечивает минимальные риски, «агрессивность» - максимальную прибыль. Эффективность функционирования данных типов финансовых систем подтверждается высокими позициями зарубежных банков в мировых рейтингах.

Рисунок 1. - Лидеры рейтинга «Топ-100 крупнейших банков мира»<sup>2</sup>

Current rank <sup>A</sup>	Previous rank <sup>AA</sup>	Current vs. previous	Company (ticker-exchange)	Headquarters	Accounting principle	Total assets (US\$B)
1	1	NC	Industrial & Commercial Bank of China Ltd. (1398-HKG)	China	IFRS	3,473.24
2	2	NC	China Construction Bank Corp. (0939-HKG)	China	IFRS	3,016.58
3	3	NC	Agricultural Bank of China Ltd. (1288-HKG)	China	IFRS	2,816.04
4	4	NC	Bank of China Ltd. (3988-HKG) <sup>1</sup>	China	IFRS	2,604.30
5	5	NC	Mitsubishi UFJ Financial Group Inc. (8306-TKS)	Japan	Japanese GAAP	2,589.56
6	7	▲	JPMorgan Chase & Co. (JPM-NYSE)	U.S.	U.S. GAAP	2,490.97
7	6	▼	HSBC Holdings Plc (HSBA-LON) <sup>2</sup>	U.K.	IFRS	2,374.03
8	8	NC	BNP Paribas SA (BNP-PAR)	France	IFRS	2,190.42
9	9	NC	Bank of America Corp. (BAC-NYSE)	U.S.	U.S. GAAP	2,187.70
10	11	▲	Wells Fargo & Co. (WFC-NYSE)	U.S.	U.S. GAAP	1,930.12

<sup>2</sup>Banksrating. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.banks-rating.ru/news/>

Согласно рейтингу «Топ-100 крупнейших банков мира» на 21 апреля 2017 года первые четыре строчки занимают банки Китая, пятую – японский банк. Для данных государств характерна финансовая система консервативного типа.

Шестое место в рейтинге занимает американский банк, демонстрирующий прогресс в сравнении с предыдущим годом. Для США характерна финансовая система рыночного типа. Таким образом, на основании вышеупомянутых данных, можно безоговорочно считать финансовые системы консервативного и рыночного типов наиболее эффективными.

Единственный российский банк, попавший в «ТОП-100» - Сбербанк. Сбербанк России занимает шестьдесят четвертое место в данном рейтинге, что на позицию ниже по сравнению с 2016 годом. Финансовая система России – это система смешанного типа. Вероятнее всего, именно это является корнем проблемы, не позволяющей банкам России наращивать свой капитал. Поэтому первой специфической чертой зарубежных банков можно считать преимущественное распространение консервативного и агрессивного типа финансовых систем, с полным исключением систем смешанного типа.

Далее необходимо выявить существенные отличия в ассортименте и условиях предоставления банковских продуктов для физических лиц, реализуемых российскими банками и наиболее успешными банками зарубежья. В первую очередь стоит обратить внимание на услуги, предоставляемые банками-лидерами рейтинга, а именно, банками Китая и Америки.

Банковская система Китая имеет трехуровневую структуру и полностью находится под контролем государства. Первый уровень формируют Народный банк Китая и политические банки развития. Однако основу банковской системы Китая составляют государственные



коммерческие банки второго уровня, среди которых лидируют Банк Китая, Промышленно-торговый банк Китая, Строительный банк Китая, Сельскохозяйственный банк Китая.

Среди продуктов банка нельзя выделить специфичные. Перечень услуг для физических лиц аналогичен услугам, которые предоставляют банки России. Единственная особенность, которую можно отметить – это низкие ставки по кредитам, обусловленные верховным влиянием Народного Банка Китая. Так, в 2015 году Народный Банк Китая объявил о снижении базовых процентных ставок по вкладам и кредитам на 0,25%. Ставка по годовым депозитам понижена до 2,5%, а ставка по годовым кредитам — до 5,35% годовых. В связи с этим, логично предположить, что процентная ставка по потребительским кредитам и ипотеке в банках Китая будет ниже, чем в российских банках.

В отличие от банков Китая, американские банки имеют более выраженную специфику.

Самым востребованным продуктом в банках Америки является расчетный счет. Причем возможность открыть счет предоставляется как гражданам Америки, так и иностранным гражданам, проживающим на территории США. Данный счет необходим для оплаты различных услуг, начиная от коммунальных платежей и заканчивая оплатой обучения. Именно на банковский счет поступают заработная плата, стипендии и гранты. Как правило, снять средства со счета или, напротив, внести их на счет, можно в любой момент. При открытии расчетного счета можно заказать дебетовую банковскую карту одной из трех крупнейших платежных систем: VISA, MasterCard, American Express. Расчетный счет будет привязан к этой карте, с помощью которой и выполняются все финансовые операции.

На данный момент нельзя назвать данный продукт специфическим. Сейчас практически все граждане РФ имеют расчетный счет, как минимум, в одном банке. Однако, еще пару лет назад некоторые сотрудники даже крупных государственных организаций получали заработную плату наличными, не имея собственного расчетного счета. Этот факт подчеркивает «молодость» банковской системы в России по сравнению с другими развитыми странами.

Еще один наиболее распространенный продукт – это сберегательный счет. На данном счете можно хранить или копить деньги, а так же получать проценты от размещенных на нем сумм. Сберегательный счет в Америке – это долгосрочный депозит. Однако, по сравнению с расчетным счетом, существуют некоторые трудности: со сберегательного счета, как правило, невозможно мгновенное выведение средств.

Спецификой данного продукта можно считать то, что в Америке сберегательный счет является основным способом увеличения капитала для частных клиентов. Условия предоставления услуги способствуют увеличению денежных средств в объемах, сопоставимых с прибылью, которую получают клиенты российских банков, открывая долгосрочные вклады. Таким образом, сберегательный счет является наиболее удобным способом хранения денег с перспективой получения прибыли. Именно поэтому «вклад» как банковский продукт не распространен в американских банках.

Характерной особенностью американских банков является широкое распространение чеков. В США достаточно распространена система безналичных расчетов чеками, которые выступают в качестве альтернативы банковским картам. Принцип работы чековой системы заключается в следующем: при оплате товаров и услуг потребитель выписывает чек

продавцу или исполнителю услуги. В свою очередь, получатель чека может его обналичить. Для того, чтобы использовать чеки, необходимо открыть счет в одном из банков и заказать чековую книжку, содержащую в себе персональную информацию держателя, номер счета и код банка. При оплате товара или услуги владелец чековой книжки заполняет чек, подписывает его и указывает сумму (стоимость). Чтобы получить деньги по этому чеку, получатель обращается в банк, в котором открыт счет и выдана чековая книжка, и предъявляет подписанный чек. Указанная сумма снимается со счета и выдается получателю, иногда банк может отказать в выдаче наличными, тогда средства переводятся на счет владельца чека.

Чеки – отличительная черта банков Америки. Именно в Америке чеки как форма безналичного платежа имеют наибольшую популярность. На территории РФ чеки не используются, поэтому их можно считать спецификой зарубежных банков.

Еще одной особенностью можно считать размер ставки по кредитным продуктам. В банках Америки ставка по ипотеке составляет всего 3,25-4% годовых. Причем подобные значения процентных ставок являются приемлемыми не только для банков Америки. В большинстве зарубежных банков ставки по ипотеке не превышают 6% годовых.

При анализе литературных источников удалось выявить еще некоторые распространенные тенденции, принципиально отличающие банковские продукты для физических лиц иностранных банков от таковых в банках России.

Например, по мнению ЗаураБесолова, заместителя председателя правления РФИ Банка, банки России работают по «продуктоцентричной модели», то есть очень много внимания уделяют «продукту» и меньше думают о потребностях клиента. Западные банки опережают нас тем, что живут по модели «главное –это клиент».

Помимо всего вышесказанного можно отметить специфику Европейской банковской систем, которая характеризуется использованием устарелых бизнес-моделей. Поэтому для банков Европы характерны не самые развитые ит-технологии. Наиболее заметно это на примере мобильных приложений. Даже самые продвинутые банки Европы имеют мобильные решения, которые на порядок уступают России. Например, повседневная опция для нас перевод денежных средств по номеру телефона приводит европейцев в шок.

## **2 Глава. Конкурентоспособность ПАО «Сбербанк» на рынке продуктов для физических лиц**

### **2.1. Анализ и сравнение банковских продуктов для физических лиц ПАО «Сбербанк» с продуктами конкурентов на российском рынке**

В сегодняшнем Сбербанке почти ничего не напоминает о сберегательных кассах, функции которых он выполнял на протяжении значительного периода своей истории. Но удивительно другое: Сбербанк уже мало похож даже на самого себя всего лишь десятилетней давности. Способность к переменам и движению вперед — признак отличной «спортивной» формы, в которой находится сегодня Сбербанк. Титул старейшего и крупнейшего банка России не мешает ему открыто и добросовестно конкурировать на банковском рынке и держать руку на пульсе финансовых и технологических перемен. Сбербанк не только шагает в ногу с современными тенденциями рынка, но и опережает их, уверенно ориентируясь в стремительно меняющихся технологиях и предпочтениях клиентов. Основным акционером и учредителем Сбербанка России является Центральный банк Российской Федерации, который владеет 50% уставного капитала плюс одна голосующая акция. Другими акционерами Банка являются международные и российские инвесторы. Обыкновенные и привилегированные акции банка котируются на российских биржевых площадках с 1996 года.

Сбербанк сегодня — это кровеносная система российской экономики, треть ее банковской системы. Банк дает работу и источник дохода каждой 150-й российской семье. По данным на 21 апреля 2017 года общая стоимость активов Сбербанка составляет 413,58 млн. долларов<sup>3</sup>. На долю лидера

---

<sup>3</sup>Banksrating. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.banks-rating.ru/news/>

российского банковского сектора по общему объему активов приходится 28,7% совокупных банковских активов. Банк является основным кредитором российской экономики и занимает крупнейшую долю на рынке вкладов. На его долю приходится 46% вкладов населения, 38,7% кредитов физическим лицам и 32,2% кредитов юридическим лицам.

Сбербанк - это 12 территориальных банков и более 16 тысяч отделений по всей стране, в 83 субъектах Российской Федерации, расположенных на территории 11 часовых поясов. В России у Сбербанка более 110 миллионов клиентов — больше половины населения страны, а за рубежом услугами Сбербанка пользуются около 11 миллионов человек.

Спектр услуг Сбербанка для розничных клиентов максимально широк: от традиционных депозитов и различных видов кредитования до банковских карт, денежных переводов, банковского страхования и брокерских услуг. Все розничные кредиты в Сбербанке выдаются по технологии «Кредитная фабрика», созданной для эффективной оценки кредитных рисков и обеспечения высокого качества кредитного портфеля.

Стремясь сделать обслуживание более удобным, современным и технологичным, Сбербанк с каждым годом все более совершенствует возможности дистанционного управления счетами клиентов. В банке создана система удаленных каналов обслуживания, в которую входят:

- мобильные приложения Сбербанк Онлайн для смартфонов (более 31 млн активных пользователей);
- веб-версия Сбербанк Онлайн (16 млн активных пользователей);
- SMS-сервис «Мобильный банк» (более 23 млн активных пользователей);

- одна из крупнейших в мире сетей банкоматов и терминалов самообслуживания (более 90 тыс. устройств).

Сбербанк является крупнейшим эмитентом дебетовых и кредитных карт. Совместный банк, созданный Сбербанком и BNP Paribas, занимается POS-кредитованием под брендом Cetelem, используя концепцию «ответственного кредитования». Среди клиентов Сбербанка — более 1 млн предприятий (из 4,5 млн. зарегистрированных юридических лиц в России). Банк обслуживает все группы корпоративных клиентов, причем на долю малых и средних компаний приходится более 35% корпоративного кредитного портфеля банка. Оставшаяся часть — это кредитование крупных и крупнейших корпоративных клиентов.

Вышеописанные преимущества обуславливают высокие позиции в рейтинге российских банков по различным показателям. По данным на 1 января 2018 года Сбербанк занимает первые места среди российских банков в рейтингах по надежности, вкладам, активам и кредитам<sup>4</sup>.

По данным на 1 апреля 2018 года ближайшими конкурентами ПАО «Сбербанк» по стоимости уставного капитала являются банк ПАО «ВТБ» и АО «Газпромбанк», которые занимают соответственно 2 и 3 места в российском рейтинге банков<sup>5</sup>. Аналогичные позиции данные банки занимают и в рейтингах российских банков по надёжности, активам и кредитам. В связи с этим вполне логично провести сравнение банковских продуктов ПАО «Сбербанк» с услугами вышеперечисленных кредитных организаций.

Для наглядности результаты анализа и сравнения представлены в виде сводной таблицы.

---

<sup>4</sup>Bankiros. Электронный ресурс. Режим доступа: <https://bankiros.ru/bank/rating>

<sup>5</sup>Banki.ru. Электронный ресурс. Режим доступа: <http://www.banki.ru/banks/ratings/>

Таблица 1. – Сравнение банковских продуктов для физических лиц  
 ПАО «Сбербанк», ПАО «ВТБ», АО «Газпромбанк».

Наименование продукта	ПАО «Сбербанк»	ПАО «ВТБ»	АО «Газпромбанк»	Лучшее предложение
Потребитель- ский кредит	Ставка: 11.9%-19.9%; Срок: 3 мес.- 5 лет; Сумма: 30000- 5000000 руб.;	Ставка: 11.9%- 19.9%; Срок: 6 мес.-5 лет (увеличение срока до 7 лет для зарплатных клиентов); Сумма:1000 00-5000000 руб.;	Ставка: 11.4%- 16.25%; Срок: 5 мес.-7 лет; Сумма: 50000- 3500000 руб. ; Срок рассмотрения заявки от 1 до 5 рабочих дней.	По ставке: АО «ГПБ»; По сроку: ПАО «ВТБ»; По сумме: ПАО «Сбербанк»
	При подаче заявки через интернет-банк ставка снижается на 1 п.п.  Срок рассмотрения заявки до 2-х часов.			
Кредит на рефинансирова ние	Ставка: 11.5%-13.5%; Срок: до 7 лет;	Ставка: 12.5%- 16.9%; Срок: до 5	Ставка: 11.9%- 14.75% (при отказе от договора	По максимальной сумме кредита лидирует



	Сумма: 30000-3000000 руб. Помимо рефинансирования есть возможность получить доп. денежные средства.	лет (увеличение срока до 7 лет для зарплатных клиентов); Сумма: до 5000000 руб.	коллективного страхования процентная ставка увеличивается на 3 п.п.); Срок: 6 мес.-7 лет; Сумма: 3500000 руб.	«ВТБ», по всем остальным пунктам лучшее предложение у ПАО «Сбербанк».
Кредит для физ. лиц ведущих личное подсобное хозяйство	Ставка: 17%; Срок: 3 мес.-5 лет; Сумма: до 1500000 на одно подсобное хозяйство.	Отсутствует	Отсутствует	Предлагает только «Сбербанк»
Кредитная карта	Ставка: 21.9%-23.9%; Льготный период: 50 дней; Лимит: 10000-3000000 руб.; Годовое	Ставка: 26%; Льготный период: 50 дней; Лимит: до 1000000 руб.;	Ставка: 21.9%-23.9%; Льготный период: до 3 мес.; Лимит: до 1000000 руб.	«Сбербанк» имеет более широкий выбор карт и более привлекательные условия

	обслуживани е: 0 руб.; По предложени ю для надёжных клиентов карта не имеет годового обслуживани я,			
Ипотека	Ставка: 7.4%-10.5%; Срок: до 30 лет; Сумма: без ограничений; Преимущест ва: сайт «Домклик», там можно подать заявку и снизить ставки на 0.5п.п.	Ставка: 8.8%-10.5%; Срок: до 30 лет; Сумма: до 600000000 руб.; Преимущес тва: Первоначал ьный взнос от 10%.	Ставка-: 9.2%- 11.9%; Срок: до 30 лет; Сумма: до 600000000 руб.;	Наиболее выгодные условия по ипотечному кредитованию предлагает ПАО «Сбербанк»
Депозитные	Ставка: до 6%;	Ставка: до 8.5%; Срок:	Ставка: до 7%; Срок: до 3-х	В данной линейке

счета	Срок: до 3-х лет; Преимущества: повышенные ставки для пенсионеров, широкая линейка вкладов, возможность открыть вклад в долларах США и Евро.	до 5 лет; Преимущества: повышенные ставки, увеличенный срок.	лет; Преимущества: повышенные ставки.	продукта имеет преимущества над конкурентами АО «ГПБ».
Интернет-банк	Полный перечень услуг с подробным описанием. Возможность подачи заявки на потребительский и ипотечный кредит. Личный кабинет	Полный перечень услуг с подробным описанием. Возможность подачи заявки на потребительский и ипотечный кредит. Личный кабинет	Полный перечень услуг с подробным описанием. Возможность подачи заявки на потребительский и ипотечный кредит. Личный кабинет пользователя с возможностью	-

	пользователя с возможность ю подключения онлайн- продуктов.	пользовател я с возможност ью подключени я онлайн- продуктов.	подключения онлайн- продуктов.	
Мобильное приложение	Есть (бесплатное)	Есть(беспла тное)	Есть (бесплатное)	-
Смс-уведомления о приходно-расходных операциях	Стоимость: 0-60 руб.	Стоимость: 59 руб.	Стоимость: 0 руб.	Явное преимущество АО «ГПБ»
Добровольное страхование жизни	Есть	Есть	Есть	-
Защита средств платежа	Стоимость: 1161-5310 руб.; Сумма покрытия: 60000- 350000 руб.;  Преимущест ва: Скидка	Стоимость: 1080 и 1560 руб.; Сумма покрытия: 75000 и 175000 руб. соответстве нно	Отсутствует	ПАО «Сбербанк» предлагает более расширенную программу.

	10% при оплате полиса через интернет- банк			
Страхование имущества	Стоимость: 2250-6750 руб.; Сумма покрытия: 600000- 2000000 руб.;	Стоимость: 5000 руб.; Стоимость покрытия: 2000000 руб.	Стоимость: 1150-6000 руб.; Сумма покрытия: 230000- 1200000 руб.	ПАО «Сбербанк» имеет преимущество в данном страховом продукте над своими конкурентами
Страхование семьи	Стоимость: 900-4500 руб.; Сумма покрытия: 300000- 1500000 руб.	Отсутствует	Отсутствует	Предлагает только «Сбербанк
Накопительное страхование жизни	Стоимость: ежемесячные взносы 1000, 3000 или 5000 руб.; Срок: 5-30	Стоимость: 25000- 50000 руб.; Срок: 7-20 лет;	Отсутствует	-

	лет.			
Страхование от клеща	Срок: 1 год; Стоимость: 470 руб.	Отсутствует	Отсутствует	Предлагает только «Сбербанк

## **2.2. Выявление конкурентоспособности ПАО «Сбербанк» на российском и мировом рынке банковских продуктов**

В результате анализа продуктов ПАО «Сбербанк» и таблицы, предоставленной в пункте 2.1. можно сделать вывод, что Сбербанк является лидером среди российских банков. Это обусловлено следующими фактами:

1. Сбербанк имеет самый широкий ассортимент банковских продуктов.
2. Имеет одни из самых низких процентных ставок по потребительскому кредиту.
3. Самые низкие ставки по ипотечному кредитованию (от 7.4%).
4. Кредитные карты с низкой процентной ставкой (21.9%).
5. Также Сбербанк имеет самый широкий ассортимент страховых продуктов (более 10).

Сбербанк на российском рынке банковских продуктов имеет нацеленность на разные слои населения:

- Для пенсионеров предлагает карты, не имеющие годового обслуживания и кредиты по сниженной процентной ставке.
- Для молодёжи дебетовые и кредитные карты на специальных условиях (годовое обслуживание 150 рублей).
- Ипотечные программы для военных.

Благодаря всем этим пунктам Сбербанк ежегодно удерживает лидерские позиции на российском рынке.

Однако, на мировом рынке дела обстоят иначе. В настоящее время ПАО «Сбербанк» занимает не самые высокие места в рейтинге мировых банков. Что касается отдельных банковских продуктов, то «Сбербанк» на порядок уступает в процентных ставках по кредитным продуктам своим

зарубежным конкурентам. Например, американские банки по ипотечным кредитам предлагают очень привлекательные ставки от 3.25% до 4% годовых, что в 2 раза ниже средней ставки «Сбербанка» потому же продукту 8.5%-9.5%. Также и с потребительским кредитованием, при средней европейской ставке по данному продукту в 6%, на сегодняшний день Сбербанк имеет минимальную ставку в 11.5%. Однако данный факт определяется не политикой банка, а ключевой ставкой Центрального Банка России, которая на данный момент составляет 7,25% годовых.

Но есть продукты, которые способны составить конкуренцию зарубежным банкам. Например, при сравнении интернет-банкинга с аналогичным европейским продуктом. Тут Сбербанк имеет явное преимущество, мобильные технологии, которыми мы пользуемся уже сейчас для европейских банков еще не достижимы.

Что касается ассортимента продуктов для физических лиц, то Сбербанк ничуть не уступает своим зарубежным конкурентам. Напротив, по сравнению с банками Америки, например, Сбербанк имеет более развернутую линейку депозитных продуктов.

Тем не менее, все вышеперечисленные достоинства на данный момент не позволяют Сбербанку войти в число мировых лидеров.

Таким образом, конкурентоспособность ПАО «Сбербанк» на российском и мировом рынках имеют диаметрально противоположные характеристики. Если на Российском рынке Сбербанк является безоговорочным лидером, то на мировом рынке ему еще нужно укреплять свои позиции.

Попасть в список мировых лидеров, вероятно, удастся, однако для этого необходимо соблюдение нескольких условий. В глобальном масштабе необходима поддержка государства и разработка более продуманной



законодательной базы. А в отношении банковских продуктов можно применить следующие рекомендации:

1. В первую очередь перейти на политику «клиентоориентированности». Например, при расширении ассортимента продуктов учитывать интересы клиентов на данный момент времени и формировать условия реализации, приемлемые для большинства населения.
2. Необходимо продолжать разработки в области ит-технологий. Это, с одной стороны, будет способствовать формированию на мировом рынке репутации развитых и «продвинутых» банков. А с другой, удобный мобильный сервис и способ дистанционного оформления заявок на кредитные продукты обеспечивают большую лояльность клиентов, являясь своеобразным проявлением нацеленности банка на клиентоориентированность.
3. Для увеличения капитала необходимо вводить больше страховых и кредитных продуктов. Возможно, временные акции понижения ставок и персональные программы долгосрочного обслуживания позволят увеличить поток клиентов.
4. В отношении страховых продуктов можно отметить недостаточную осведомленность клиента об их необходимости. Страховой продукт – это практически моментальная чистая прибыль, и логично предположить, что расширение линейки страховых продуктов и их активная реклама, будут способствовать значительному приросту прибыли.

### **3 Глава. Разработка нового банковского продукта**

#### **3.1. Подробное описание продукта и условий его реализации**

Разработка банковского продукта – достаточно сложный процесс. Для того, чтобы продукт был рентабельным и востребованным, недостаточно знать исключительно актуальные экономические показатели, необходимо так же оценить существующие социальные и правовые проблемы региона или даже страны.

В первую очередь нужно определиться с видом продукта. В разделе 2.1. имеется полное описание ассортимента продуктов ПАО Сбербанк. На основании этих данных можно выделить направление для разработки инновационного продукта. В отношении карт (как дебетовых, так и кредитных) и вкладов инновации могут быть излишними, так как данные продукт имеют множество модификаций для разных статусов, возрастных категорий и потребностей клиентов. Помимо этого, данные продукты не приносят такой прибыли банку, как кредиты. Поэтому целесообразно разрабатывать продукт именно данного вида, особенно, с учетом того, что согласно стратегии развития Сбербанка «2020» основной упор будет сделан на продажу страховых и кредитных продуктов.

Определившись с видом продукта нужно дифференцировать направление: ипотечный или потребительский кредит. Ипотека, как банковский продукт, является очень востребованной, однако простор для инноваций в данном направлении невелик: имеется структурированная система оформления заявки и выдачи денежных средств, доказавшая свою эффективность. Условия ипотечного кредитования формируются для клиента в частном порядке в зависимости от различных факторов: возраста, дохода, вида приобретаемого жилья, наличия поручителей и д.т. В связи с этим на

данный момент нет острой необходимости разрабатывать новый продукт в данной области.

Нецелевой кредит не уступает по популярности ипотечному кредитованию, но и в этом направлении инновациям довольно тесно, поскольку помимо существующих льготных тарифов для определенных групп населения, постоянно разрабатываются и проводятся временные акции (фиксированные ставки) для привлечения клиентов. Посредством этого достигается разнообразие в отношении нецелевых потребительских кредитов.

Исходя из всего вышесказанного, можно прийти к заключению, что особое внимание стоит уделить развитию целевых кредитов, так как эта область не отличается разнообразием предоставляемых услуг.

Определившись с конкретным видом продукта, нужно выбрать цель, которая будет реализовываться посредством данного кредита. Для привлечения большего количества клиентов цель должна быть социально значимой и актуальной, причем, как на данный момент, так и в будущем.

Современная статистика показывает, что в последнее десятилетие резко возросло количество детей, страдающих тяжелыми формами наследственных и приобретенных патологий различных систем и органов. Обычно лечение подобных патологий очень дорогостоящее - в среднем стоимость операций и/или медикаментов колеблется от 150 000 рублей до 900 000 рублей. В связи с этим не каждая семья способна в короткий срок собрать необходимые денежные средства. В результате родители вынуждены экстренно продавать имущество, в большинстве случаев по цене ниже средней рыночной. Зачастую на помощь таким семьям приходят благотворительные фонды. Но не смотря на то, что на данный момент их существует большое количество, многих детей все же не удастся спасти, так как не всегда получается вовремя собрать нужную сумму.

Таким образом, проанализировав вышесказанное, можно прийти к выводу, что в данной ситуации разумно будет предложить в качестве альтернативы такой банковский продукт как «целевой кредит на лечение ребенка».

Целевой кредит на лечение ребенка – это кредитный продукт, подразумевающий фиксированную процентную ставку, частичное субсидирование процентов государством и возможность гашения посредством денег, собранных благотворительным фондом. Данный продукт имеет существенные отличия и особенности по сравнению с потребительским кредитом, которые будут рассмотрены ниже.

Характеристика продукта «целевой кредит на лечение ребенка» и условия его предоставления и реализации.

#### 1. Срок выплаты до 15 лет.

Если потребительский кредит выдается на срок не более 5 лет, то кредит на лечение может оформляться на срок до 15 лет, в зависимости от платежеспособности заемщиков. Например, семья Н., состоящая из трех человек (двое взрослых и ребенок), имеет ежемесячный доход равный 45000. На лечение ребенка необходима сумма 700000. При оформлении потребительского кредита сроком на 5 лет с процентной ставкой 8,5%<sup>6</sup> семье с большой вероятностью будет отказано в оказании услуги по причине недостаточной платежеспособности. При расчете на кредитном калькуляторе (при вышеупомянутых условиях и аннуитетном виде платежа) ежемесячный платеж составит 14363 рубля. Учитывая, что прожиточный минимум в среднем по России составляет 11163 рублей на человека в месяц, доходов семьи будет недостаточно для оплаты ежемесячного платежа, что служит весомым аргументом для отказа в выдаче кредита:

$$45000 \text{ руб.} - 11163 \text{ руб.} \cdot 3 = 11511 \text{ руб.}$$

---

<sup>6</sup> Обоснование размера ставки представлено в пункте «Фиксированная процентная ставка»

$$11511 \text{ руб.} < 14362 \text{ руб.}$$

В данном случае размер платежа можно уменьшить благодаря увеличению срока выплаты. Например, при оформлении целевого кредита на лечение сроком на 15 лет, ежемесячный платеж будет адекватным, и услуга семье будет оказана. При оформлении кредита на 700000 рублей сроком на 15 лет при ставке 8,5%, согласно кредитному калькулятору, ежемесячный платеж составит 6893 рубля. Данная сумма является допустимой по отношению к ежемесячному доходу семьи:

$$45000 \text{ руб.} - 11163 \text{ руб.} \cdot 3 = 11511$$

$$11511 \text{ руб.} > 6893 \text{ руб.}$$

## 2. Фиксированная процентная ставка 8,5%.

Для данного продукта подразумевается фиксированная процентная ставка в размере 8,5 % годовых. Этот показатель можно объяснить тем, что 8,5 процентов – это та ставка, которая в большей мере будет удовлетворять интересы как банка, так и клиента. Если сравнивать со ставкой по потребительскому кредиту, которая в среднем составляет 12,5 %, то для клиентов ставка 8,5% является низкой, соответственно, и переплата по кредиту будет относительно небольшой. Для банка данная ставка так же выгодна, особенно при условии большого срока выплаты. Помимо этого само понятие «фиксированная ставка» демонстрирует для клиента открытость продукта, т.к. потребитель изначально знает условия кредитования. Этот факт способствует привлечению большего количества клиентов, что способствует увеличению прибыли банка.

## 3. Сумма кредита

- Минимальная сумма кредита не регламентируется.
- Максимальная сумма кредита не превышает полной стоимости лечения.

## 4. Перечисление денежных средств на счет медицинского учреждения.

Еще одной особенностью данного продукта является то, что денежные средства, необходимые для лечения ребенка, перечисляются не самому клиенту, а непосредственно на счет организации, которая будет оказывать медицинские услуги, то есть траншем. Комиссия за перевод не взимается, даже в том случае, когда расчетный счёт медицинского учреждения открыт в другом банке.

## 5. Условия предоставления услуги «целевой кредит на лечение ребенка»

5.1. Услуга предоставляется при условии наличия исключительно тяжелых патологий, угрожающих жизни ребенка. Данные патологии определены по МКБ-10 в классы:

### а) Новообразования (C00-D48)

- C00-C97 Злокачественные новообразования
- C00-C75 Злокачественные новообразования уточненных локализаций, которые обозначены как первичные или предположительно первичные, кроме новообразований лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей
- C76-C80 Злокачественные новообразования неточно обозначенные, вторичные и неуточненных локализаций
- C81-C96 Злокачественные новообразования лимфоидной, кроветворной и родственных им тканей, которые обозначены как первичные или предположительно первичные
- C97-C97 Злокачественные новообразования самостоятельных (первичных) множественных локализаций

### б) Врожденные аномалии [пороки развития], деформации и хромосомные нарушения

- Q00-Q07 Врожденные аномалии развития нервной системы

- Q00-Q07 Врожденные аномалии развития нервной системы
- Q65-Q79 Врожденные аномалии и деформации костно-мышечной системы
- Q80-Q89 Другие врожденные аномалии
- Q90-Q99 Хромосомные нарушения, не классифицированные в других рубриках

в) Болезни нервной системы (G00-G99)

г) аутоиммунная болезнь (системная) БДУ (M35.9)

д) D70-D77 Другие болезни крови и кроветворных органов

е) D80-D89 Отдельные нарушения, вовлекающие иммунный механизм

5.2. Обязательным условием является наличие счета для сбора пожертвований в одном из благотворительных фондов. При отсутствии у потенциального заёмщика данного счёта, он будет открыт в благотворительном фонде «Подари жизнь», который является партнером Сбербанка. Необходимость наличия счета объясняется тем, что собранные фондом денежные средства будут направлены на досрочное погашение кредита. Для клиента это возможность уменьшения размера выплаты, для банка – частичное обеспечение кредита.

5.3. Необходимые документы

Для подачи заявки на кредит необходимы следующие документы:

- Паспорт
- Справка о доходах (при условии того, что клиент не получает заработную плату на карту Сбербанка)
- Заверенная копия трудовой книжки

- Свидетельство о рождении ребенка (свидетельство об опекунстве)
- Справка или иной официальный документ из медицинского учреждения, содержащий информацию о диагнозе, необходимых методах лечения и их полной стоимости
- Документ, подтверждающий наличие счета в благотворительном фонде.

## 6. Государственное субсидирование

Государственные субсидии – денежные средства, пособия или иная финансовая помощь, выделяемые из государственного бюджета предприятиям или населению и предназначенные на строго определенные цели. В случае продукта «целевой кредит на лечение ребенка» 0,75 процентной ставки по кредиту субсидируется государством. Наличие данного условия, с одной стороны, обеспечивает уменьшение размера выплат, что способствует повышению заинтересованности населения и увеличению клиентского потока. А с другой стороны является определенной гарантией для банка, выражаемой в гарантированном получении прибыли, даже в случае нерегулярного гашения задолженности клиентами.

В случае семьи Н. переплата по кредиту (проценты) за 15 лет составит 541317 рублей. При условии государственного субсидирования, размер переплаты уменьшается на 75% и будет составлять

$$541317 \text{ руб.} - 541317 \text{ руб.} * 0,75 = 135329, 25 \text{ руб.}$$

При этом банк гарантированно получает

$$541317 \text{ руб.} * 0,75 = 405987,75 \text{ руб.}$$

Государственное субсидирование, как уже было сказано выше, предусматривает строго определенные цели, причем данные цели должны иметь прямую корреляцию с целями и стратегией развития государства.



Решение проблем детской смертности и инвалидизации посредством участия в реализации продукта «целевой кредит на лечение ребенка», безусловно, соответствует данному условию. Во-первых, потому, что в результате сохранения жизней детей может быть решена проблема демографии. Во-вторых, одна из основных целей государства – увеличение ВВП. Прирост данного показателя может быть обусловлен увеличением количества квалифицированных рабочих, причем под рабочими в данном контексте понимается взрослое население трудоспособного возраста. А увеличение численности трудоспособного населения, в первую очередь, определяется снижением детской смертности.

И наконец, государственная помощь в данном вопросе будет способствовать формированию репутации социально ориентированного государства, что положительно скажется на отношении местных жителей к органам государственного управления. Таким образом, вложения государства в продукт «целевой кредит на лечение ребенка» можно считать высокоэффективными инвестициями.

7. Оформление заявки на кредит возможно как при непосредственном посещении офиса, так и через личный кабинет сервиса «Сбербанк онлайн».
8. Страхование возможно, но не обязательно.

### 3.2. Оценка рентабельности разработанного продукта

Для того, чтобы сделать заключение о целесообразности введения продукта, необходимо просчитать его рентабельность. Рентабельность – это основной показатель работы предприятия за некоторый промежуток времени, когда оценивается эффективность использования ресурсов предприятия, для получения дохода.

Для расчета рентабельности банковских продуктов наиболее часто используется формула :

$$Пп = Дп - (НА \cdot К + Вп),$$

где Пп - плановая прибыль от новой услуги;

Дп - плановый доход от услуги;

НА - норма амортизации капитальных вложений на данную услугу;

К - капитальные вложения на данную услугу;

Вп - плановые текущие расходы на данную услугу.

Расчет рентабельности проводится на основе вышеупомянутого примера, то есть, плановый доход от услуги равен выплате за весь срок кредита. При условии выдачи 700000 рублей на 15 лет под 8,5 % годовых выплата составит 1241317 рублей<sup>7</sup>.

Капитальные вложения. Необходимым условием внедрения продукта является разработка программного обеспечения, в среднем цена данной услуги составляет 100000 рублей. Строительство, покупка или аренда помещения не требуется.

Норма амортизации – определенная доля стоимости основных средств предприятия, которая выражается в процентном отношении от годовой

---

<sup>7</sup> Согласно кредитному калькулятору

амортизации к первоначальной цене основной части фондов. Расчет показателя проводится по формуле:

$$HA = \frac{\Phi\P}{T*\Phi\P} * 100\%,$$

где НА – норма амортизации;

ФП - первоначальная стоимость основных фондов, руб;

Т – нормативный срок службы данного вида основных фондов, лет.

К основным фондам в рамках данного продукта относится программное обеспечение. Срок службы программного обеспечения составляет в среднем 5 лет (без обновлений и корректировок). Таким образом,

$$HA = 100000 \text{ руб.} / (5 * 100000 \text{ руб.}) = 20\%$$

К плановым текущим расходам на данную услугу относятся

- Заработная плата работникам – 90000 рублей (40000 рублей – менеджер по продажам, 50000 – андеррайтер);
- Реклама. Включает рекламу на телевидении и распечатку рекламных буклетов. Съёмка ролика – 70000 рублей. Один выход в эфир - 15679 рублей («Первый канал»). При условии выхода 1 раза в день в течении двух недель:

$$15679 \text{ руб.} * 2 * 14 = 439012 \text{ руб.}$$

В итоге затраты на рекламу на телевидении составят:

$$439012 \text{ руб.} + 70000 = 509012 \text{ руб.}$$

Распечатка 10000 буклетов размером 210\*420 на бумаге «Мелованная 115 глянец» в среднем обойдется в 35000 рублей.

Тогда общие затраты на рекламу составят:

$$509012 \text{ руб.} + 35000 \text{ руб.} = 544012 \text{ руб.}$$

- Обучение сотрудников работе с новым продуктом и программным обеспечением – 100000 руб (услуги тренера – 75000 рублей, аренда помещения – 25000 рублей).

Следовательно, плановые текущие расходы равны

$$90000 \text{ руб.} + 544012 \text{ руб.} + 100000 \text{ руб.} = 734012 \text{ руб.}$$

Тогда плановая прибыль составит

$$ПП = 1241317 - (20\% * 100000 + 734012) = 487305 \text{ руб.}$$

Расчет выполнен на примере одной поданной заявки, т.е. высчитана плановая прибыль при условии реализации одного продукта. Причем реклама – это единоразовое вложение, и при расчете прибыли от реализации последующих продуктов она не будет учитываться. Помимо этого, так же стоит уточнить, что для оформления и обработки заявки не требуется наем новых сотрудников, этим будут заниматься люди, работающие на данный момент в Сбербанке и продающие другие банковские продукты, то есть такая статья расходов, как зарплата сотрудникам, не увеличится после введения продукта «целевой кредит на лечение ребенка».

Значит, при реализации последующих продуктов плановая прибыль может составить (даже с учетом полной зарплаты сотрудникам):

$$ПП = 1241317 - (20\% * 100000 + 90000) = 1131317 \text{ руб.}$$

То есть, вложение 700000 рублей (сумма кредита) принесет 1131317 рублей.

Таким образом, продукт «целевой кредит на лечение ребенка» является рентабельным, и его внедрение можно считать целесообразным.

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАЗДЕЛА**  
**«СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»**

Студенту:

Группа	ФИО
Д-3БЗБ1	Осипчук Максим Андреевич

Школа	инженерного предпринимательства	Направление	Экономика
Уровень образования	Бакалавр		

**Исходные данные к разделу «Социальная ответственность»:**

<p>1. Описание рабочего места (рабочей зоны, технологического процесса, используемого оборудования) на предмет возникновения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– вредных проявлений факторов производственной среды (метеоусловия, вредные вещества, освещение, шум, вибрации, электромагнитные поля, ионизирующие излучения и т.д.)</li> <li>– опасных проявлений факторов производственной среды (механической природы, термического характера, электрической, пожарной природы)</li> <li>– чрезвычайных ситуаций социального характера</li> <li>–</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– отдельный кабинет</li> <li>– датчики движения дыма</li> <li>– хорошая освещенность</li> <li>– возможность возникновения чрезвычайных ситуаций минимальна</li> </ul>
2. Список законодательных и нормативных документов по теме	Трудовой кодекс Российской Федерации

**Перечень вопросов, подлежащих исследованию, проектированию и разработке:**

<p>1. Анализ факторов внутренней социальной ответственности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принципы корпоративной культуры исследуемой организации;</li> <li>– системы организации труда и его безопасности;</li> <li>– развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы подготовки и повышения квалификации;</li> <li>– системы социальных гарантий организации;</li> <li>– оказание помощи работникам в критических ситуациях.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Основы социальной политики предприятия.</li> <li>- Прямые и косвенные стейкхолдеры предприятия.</li> <li>- Система социальных гарантий предприятия</li> </ul>
<p>1. Анализ факторов внешней социальной ответственности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– содействие охране окружающей среды;</li> <li>– взаимодействие с местным сообществом и местной властью;</li> <li>– спонсорство и корпоративная благотворительность;</li> <li>– ответственность перед потребителями товаров и услуг (выпуск качественных товаров),</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ответственность перед гражданами местного населения</li> <li>- Ответственность перед органами местной и государственной власти</li> </ul>

– готовность участвовать в кризисных ситуациях и т.д.	
<p>2. Правовые и организационные вопросы обеспечения социальной ответственности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Анализ правовых норм трудового законодательства;</li> <li>– Анализ специальных (характерные для исследуемой области деятельности) правовых и нормативных законодательных актов.</li> <li>– Анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации в области исследуемой деятельности.</li> </ul>	– Анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации в области исследуемой деятельности.
<b>Перечень графического материала:</b>	
При необходимости представить эскизные графические материалы к расчётному заданию (обязательно для специалистов и магистров)	

<b>Дата выдачи задания для раздела по линейному графику</b>	29.05.2018
---	------------

**Задание выдал консультант:**

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент ШИП	Ермушко Жанна Александровна	К.э.н.		29.05.2018

**Задание принял к исполнению студент:**

Группа	ФИО	Подпись	Дата
Д-3Б3Б1	Осипчук Максим Андреевич		29.05.2018

## **Корпоративная социальная ответственность ПАО «Сбербанк»**

Корпоративная социальная ответственность – это:

- 1) комплекс направлений политики и действий, связанных с ключевыми стейкхолдерами, ценностями и выполняющих требования законности, а также учитывающих интересы людей, сообществ и окружающей среды;
- 2) нацеленность бизнеса на устойчивое развитие;
- 3) добровольное участие бизнеса в улучшении жизни общества. Иными словами социальная ответственность бизнеса – концепция, согласно которой бизнес, помимо соблюдения законов и производства качественного продукта/услуги, добровольно берет на себя дополнительные обязательства перед обществом.

Являясь крупнейшим банком России и прогрессивно развивающимся предприятием, Сбербанк не может существовать без качественно разработанной и четко структурированной программы корпоративной социальной ответственности. КСО Сбербанка составлена в полном соответствии с регламентом ГОСТ Р ИСО 26000-2010 «Руководство по социальной ответственности». Настоящий стандарт идентичен международному стандарту ISO 26000-2010 «Guidance on social responsibility».

Корпоративная социальная ответственность Сбербанка (КСО Сбербанка) — это совокупность принципов и обязательств, которыми Банк руководствуется при осуществлении своей деятельности, в части:

- управления взаимоотношениями с заинтересованными сторонами
- оценки и управления воздействием на национальную экономику, социальную сферу и экологию.

### Цели Сбербанка в области КСО:

1. Интеграция Миссии Сбербанка с целями и задачами реализации Стратегии развития Сбербанка.
2. Формирование дополнительного фактора конкурентоспособности Сбербанка за счёт формирования имиджа социально-ответственной компании, в том числе в связи с развитием его международной деятельности.
3. Контроль и управление уровнем репутационного риска Сбербанка в части вопросов, относящихся к области КСО. Участие в формировании новых рынков экологически и социально ориентированных продуктов и услуг.
4. Создание дополнительного фактора лояльности сотрудников за счет их большей вовлеченности в решение социально-значимых вопросов.

### Задачи Банка в области КСО:

1. Интеграция принципов КСО в деятельность Банка
2. «Капитализация» (получение дополнительного положительного эффекта) социальных активностей Банка и увеличение стоимости его бренда.
3. Повышение качества управления деятельностью Банка в сфере КСО за счет организации системной работы. Организация процесса планирования деятельности, повышение эффективности затрат на ее реализацию.
4. Создание механизмов определения и учёта в деятельности Банка интересов заинтересованных сторон, а также информирования заинтересованных сторон о результатах деятельности Банка в области КСО, соответствующих лучшей международной практике.



На протяжении всей истории Банка успех его развития был связан с активным участием в жизни страны, общества. Сбербанк всегда выполнял свои функции и как экономический, и как социальный финансовый институт.

Реализация Политики Банка в области КСО и построение отношений с заинтересованными сторонами основываются на следующих принципах социальной ответственности, определенных международным стандартом ISO 26000:

### 1. Принцип подотчетности

Банк осознаёт необходимость регулярной отчётности о воздействии своей деятельности на общество, экономику и окружающую среду. Банк рассматривает конструктивную критику заинтересованных сторон как источник совершенствования своей деятельности в области КСО и принимает на себя обязательство отвечать на такую критику, включая принятие мер, направленных на предотвращение повторения непреднамеренных и непредвиденных негативных воздействий.

### 2. Принцип прозрачности

Банк стремится к обеспечению прозрачности своих решений и деятельности, оказывающих воздействие на общество, экономику и окружающую среду.

Банк стремится раскрывать в понятной, точной и полной форме и в разумной и достаточной степени политику, решения и деятельность, за которые он несет ответственность, включая их известное и вероятное воздействие на общество, экономику и окружающую среду. Банк стремится своевременно обеспечить доступность этой информации для заинтересованных сторон, чтобы дать им возможность точно оценить воздействие решений и деятельности Банка на их интересы.

Принцип прозрачности не подразумевает раскрытия Банком информации ограниченного доступа, а также предоставления информации, которая является конфиденциальной, или информации, предоставление которой может повлечь нарушение юридических и коммерческих обязательств, обязательств обеспечения безопасности и неприкосновенности частной жизни.

### 3. Принцип этичного поведения

Банк рассматривает в качестве этичного такое поведение своих сотрудников, которое соответствует Миссии Банка, его правилам и ценностям, определенным в Стратегии развития Банка.

### 4. Принцип уважения интересов заинтересованных сторон

Банк ведёт постоянный диалог с заинтересованными сторонами, на регулярной основе выявляет, оценивает и принимает во внимание ожидания и интересы заинтересованных сторон с помощью встреч, интервью, опросов, фокус-групп, анализа обращений заинтересованных сторон.

Банк открыт для обсуждения с заинтересованными сторонами любых вопросов, представляющих общий интерес, создает условия для проведения такого диалога и стремится к достижению взаимоприемлемых решений.

### 5. Принцип соблюдения верховенства закона и международных норм поведения

Банк следует принципу верховенства закона, понимая, что закону подчинены все подзаконные нормативные акты, и подчиняя ему внутренние нормативные документы Банка и принципу равенства перед законом, соглашаясь, что законы в равной степени относятся ко всем, без исключений,

и что ни одно лицо не может быть вне ответственности за совершаемые им действия.

Банк соблюдает все применимые к нему законы и нормативные акты, предпринимает меры по выявлению и изучению применимых к нему законов и нормативных актов, информирует сотрудников об ответственности за их соблюдение и способствует принятию соответствующих и своевременных мер по обеспечению соблюдения закона во всех юрисдикциях, где Банк осуществляет свою деятельность, даже если такие законы и нормативные акты не имеют прямого распространения на Банк.

#### 6. Принцип соблюдения прав человека

Банк соблюдает права человека, признает их важность и всеобщность. Банк уважает всеобщий характер таких прав, понимая, что они нераздельно применимы в любой стране присутствия Банка, любых культурах и при любых обстоятельствах, предпринимает меры по их соблюдению, полагает недопустимым получение выгоды от ситуаций, когда законодательство или его применение не обеспечивает соразмерной защиты прав человека.

Помимо определения основных принципов работы банка, для более подробного анализа необходимо оценить эффективность программ КСО на основании внутренней документации предприятия, официальной информации различных источников, включая официальный сайт предприятия, отчеты и т.д.

Анализ программы КСО:

##### 1) Определение стейкхолдеров организации.

Стейкхолдеры – заинтересованные стороны, на которые деятельность организации оказывает как прямое, так и косвенное влияние.

Таблица 1 - Стейкхолдеры организации

<b>Прямые стейкхолдеры</b>	<b>Косвенные стейкхолдеры</b>
Клиенты банка	Местные жители
Сотрудники банка	Экология

Таблица составлена на основе данных, касающихся Томской области. Взглянув на таблицу, можно сделать следующие выводы: во-первых, количество стейкхолдеров в Томской области достаточно ограничено, что способствует учету интересов всех сторон в большей степени. Для клиентов банка создаются оптимальные условия обслуживания, разрабатываются льготные программы и индивидуальные предложения. Учитываются интересы сотрудников, формируется удобный график работы и комфортные условия труда. Относительно косвенных стейкхолдеров нужно отметить, что под местными жителями в большей части понимаются студенты. Для клиентов данной возрастной категории предоставляются льготные условия обслуживания, даже если они не пользуются картой Сбербанка, как основной (например, просто получают стипендию на данную карту). Так же стоит отметить и учет интересов пожилого населения: им оказывается социальная помощь. Это формирует положительное мнение о банке, что способствует улучшению его репутации. Помимо всего перечисленного нельзя не отметить и окружающую среду. Банк не является промышленно-техническим предприятием, поэтому на экологию его деятельность может оказывать исключительно косвенное положительное влияние, которое в большей степени выражается в форме регулярных субботников и соблюдения санитарно-гигиенических норм.

## 2) Определение структуры программ КСО.

Структура программ КСО составляет портрет КСО компании. Выбор программ, а, следовательно, структура КСО зависит от целей компании и

выбора стейкхолдеров, на которых будет направлены программы. Согласно вышеупомянутым целям можно выделить следующие направления программы, перечисленные в таблице.

Таблица 2 - Структура программ КСО

Наименование мероприятия	Элемент	Стейк-холдеры	Сроки реализации мероприятия	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
1. Благотворительно-пожертвованье	Материальная помощь	АХЧ ОГКСУ «Тунгусовский дет. дом-интернат»	На постоянной основе, ежеквартально	Благотворительная помощь детскому дому, улучшение репутации банка
2. Денежные гранты	Денежное вознаграждение за инновационные проекты	Сотрудники банка	На постоянной основе	Стимулирование инновационной деятельности сотрудников, технико-экономическое развитие банка
3. Корпоративное волонтерство	«Снежная вахта» (помощь пенсионерам)	Клиенты банка, Местные жители	На постоянной основе, сезон зима-весна	Социальная помощь, повышение репутации

	рам в (пенсионеры) расчистке снега в частных домах)			банка, формирова- ниеположите ль-ного обществен- ного мнения
4. Социально значимый маркетинг	Карта «Подари жизнь»	Благотвори- тельный фонд «Подари жизнь»	Условия распростра- няются на держателей карты в течение срока действия карты	Материальна я помощь фонду, привлечение клиентов, повышение репутации банка

### 3) Определение затрат на программы КСО.

Подробное описание материальных и нематериальных ресурсов изъято из публичного доступа, поэтому размещение в данной работе подробной информации о затратах на программы КСО нецелесообразно. Можно отметить лишь, общие моменты:

Таблица 3 - Затраты на реализацию мероприятий

Наименование мероприятия	Вид/форма/размер затрат на реализацию мероприятия
1. Благотворительное пожертвование	Сумма пожертвования определяется банком, пожертвования перечисляются непосредственно со счета сотрудников, согласившихся принять участие в мероприятии

2. Денежные гранты	Затраты = денежное вознаграждение за плодотворную работу. Денежное вознаграждение кратно сумме оклада, либо выплачивается как определенный процент от реализации продукта, разработанного в ходе инновационной деятельности
3. Корпоративное волонтерство	«Снежная вахта» - помощь пенсионерам в расчистке снега в частных домах – осуществляется непосредственно сотрудниками на безвозмездной основе. Материалы (лопаты) предоставляются администрацией Томской области
4. Социально значимый маркетинг	Затраты на выпуск карты «Подари жизнь». Помимо этого, перечисление на счет БФ «Подари жизнь» 50% платы за первый год обслуживания карты, а также 0,3% от сумм покупок по карте

#### 4) Оценка эффективности и выработка рекомендаций.

В результате анализа программ КСО и их элементов, можно сделать заключение, что они соответствуют целям и стратегии организации, и политика банка в этом направлении очень эффективна. Программы направлены на удовлетворение интересов большинства стейкхолдеров компании. Эффективность программ подтверждается постоянным приростом клиентов, как в связи с улучшением качества предоставляемых услуг, так и с повышением социальной значимости банка в жизни современного общества. Помимо этого учитываются интересы сотрудников: обеспечивается комфорт и безопасность труда, внедряются программы, стимулирующие как личностный рост самих сотрудников, так и инновационное развитие банка. При этом затраты на мероприятия КСО

незначительны, что еще раз подтверждает успешность программ корпоративной социальной ответственности в Сбербанке.

Программы КСО Сбербанка имеют разную направленность, однако не затрагивают все возможные аспекты влияния на стейкхолдеров, в связи с этим закономерными рекомендациями будут

- А) разработка и внедрение дополнительных программ КСО
- Б) увеличение количества мероприятий в рамках уже существующих направлений.

Например, в качестве дополнительных программ могут быть внедрены такие программы, как «социальные инвестиции» или «социально-ответственное поведение». Данные нововведения позволят банку в большей степени реализовать поставленные цели, касающиеся, во-первых, формирования дополнительного фактора конкурентоспособности Сбербанка за счёт создания имиджа социально-ответственной компании, а во-вторых, касающиеся контроля и управления уровнем репутационного риска.

С другой стороны положительный эффект окажет и увеличение количества мероприятий в рамках программы «денежные гранты», так как данный факт будет способствовать большей вовлеченности сотрудников в работу и развитие банка. Посредством этого в значительной степени будут реализовываться такие цели Сбербанка в области КСО, как

- участие в формировании новых рынков экологически и социально ориентированных продуктов и услуг,
- создание дополнительного фактора лояльности сотрудников за счет их большей вовлеченности в решение социально-значимых вопросов.



## Заключение

Современный ассортимент банковских продуктов для физических лиц удивляет своим разнообразием. Причем нельзя сказать, что банки России в этом плане в чем-то уступают зарубежным банкам. Тем не менее, банки России не занимают лидирующих позиций на мировом рынке. Тогда появляется вполне логичный вопрос: «Что определяет успешность развития зарубежных банков? Поддержка государства, повышенная востребованность банковских услуг среди населения или широкий ассортимент и выгодные условия реализации зарубежных банковских продуктов?».

В ходе данной работы, удалось установить, что ключевую роль в данном вопросе играет поддержка государства. Основным отличием банковских продуктов для физических лиц зарубежных банков является низкая процентная ставка. Ставки по кредитам в России в среднем на два пункта выше, чем в Банках Европы, Америки и Китая. Но завышенные ставки – это не проявление политики банка, это необходимость, обусловленная значением ключевой ставки ЦБ.

Однако, нельзя сказать, что банки России безнадёжны. Если не учитывать значения ставок, то в целом «Сбербанк» ничем не уступает своим зарубежным конкурентам в плане ассортимента. И отсутствие в списке мировых лидеров – это не приговор, а стимул к развитию и открытию новых решений. Новым решением на данный момент может стать внедрение нового банковского продукта «целевой кредит на лечение ребенка», что будет способствовать не только увеличению прибыли, но и формированию новой «клиентоориентированной» репутации банка на мировом рынке.

## Список литературных источников

1. Антонова З.Г. Финансовый менеджмент: учебное пособие. – издательство ТПУ, 2008 г. – 84 с.
2. Балдин, К. В. Антикризисное управление: макро - и микроуровень: учебное пособие / К. в. Балдин, И. И. Передеряев, А. В. Рукоусев. - 4-е изд., испр. - М.: "Дашков и К", 2010. - 268 с.
3. Барышева Г.А. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности: учебное пособие. - Издательство НИТПУ, 2010 г.- 245 с.
4. Басовский Л. Е. Комплексный экономический анализ финансовой деятельности: учебник. – М.: Инфра-М, 2005. – 222 с.
5. Бусов, В. И. Оценка стоимости предприятия (бизнеса): учебник для бакалавров / В. И. Бусов, О. А. Землянский, А. П. Поляков. - М.: Юрайт, 2013. - 430 с. - (Серия: Бакалавр. Базовый курс)
6. Горшкова Л. А. Анализ организации управления: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 208 с
7. Ковалев В. В. Финансовый анализ: методы и процедуры: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 560 с.
8. Ковалев В. В. Финансовый анализ. Анализ финансовой отчётности: учебник для вузов. – М.: ПРОСПЕКТ, 2004. – 430 с.
9. О Центральном Банке РФ (Банке России) (с изм., внесенными Федеральными законами от 10.01.2003 № 5-ФЗ, от 23.12.2003 № 180-ФЗ, от 29.06.2004 № 58-ФЗ, от 29.07.2004 № 97-ФЗ, от 18.06.2005 № 61-ФЗ, от 18.07.2005 № 90-ФЗ, от 03.05.2006 № 60-ФЗ, от 12.06.2006 № 85-ФЗ, от 29.12.2006 № 246-ФЗ, от 29.12.2006 № 247-ФЗ, от 02.03.2007 № 24-ФЗ, от 26.04.07 № 63-ФЗ), ст. 4.
10. Крылов Э. И., Власова И. В, Журавкова И. В. и др. Анализ финансовых результатов, рентабельности и себестоимости продукции: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 720 с.

- 11.Самаров К. Л. Финансовая математика: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2005. – 750 с.
- 12.Савицкая Г. В. Анализ хозяйственной деятельности предприятий АПК: учебник для вузов. – 3-е изд. – М.: Новое знание, 2004. – 250 с.
- 13.Соболева Е.Н. Деньги, кредит, банки: учебное пособие. – издательство ТПУ, 2012 г. – 28 с.
- 14.Официальный сайт ПАО «Сбербанк»:[Электронный ресурс], М., 1997-2018. URL: <http://www.sberbank.ru/>. (дата обращения 14.05.2018)
15. Официальный сайт АО «Газпромбанк»:[Электронный ресурс], М., 2018. URL:<http://www.gazprombank.ru/>. (Дата обращения 14.05.2018).
- 16.Официальный сайт Альфа-Банка :[Электронный ресурс], М., 2015-2018. URL: <https://alfabank.ru/>. (Дата обращения 14.05.2018).
- 17.Официальный сайт ПАО ВТБ24:[Электронный ресурс], М., 2018. URL: <https://www.vtb24.ru/>. (Дата обращения 14.05.2018).
- 18.Официальныйсайт Industrial and Commercial Bank of China <https://www.icbc.com.cn/ICBCLtd/en/>:[Электронный ресурс], 2018. URL:<https://www.icbc.com.cn/ICBCLtd/en/>. (Дата обращения 14.05.2018).
- 19.Официальный сайт HSBC Holdingsplc:[Электронный ресурс], 2018. URL: <http://www.hsbc.com//> (Дата обращения 14.05.2018).
- 20.Официальный сайт BankofAmerica:[Электронный ресурс], 2018. URL:<https://www.bankofamerica.com/> (Дата обращения 14.05.2018).